

**PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH TENRIAWARU KABUPATEN BONE**

Nurdahniar (1465142006)

Pembimbing I: Prof. Dr. H. Fakhri Kahar, M.Si

Pembimbing: Dr. Muh. Nur Yamin, M.Si

Penguji I: Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si

Penguji II: Dr. Hj. Andi Aslinda, M.Si

**Prodi Ilmu Administrasi Negera, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri
Makassar**

Email: nurdahniar200@yahoo.co.id

ABSTRAK. *Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Bapak Fakhri Kahar dan Bapak Muh. Nur Yamin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bone. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pelayanan Kesehatan dilihat dari lima syarat pokok yang dijadikan sebagai indikator yaitu available and continuous (tersedia dan berkesinambungan), acceptable and appropriate (dapat diterima dan wajar), accesible (mudah dicapai), affordable (mudah dijangkau), dan quality (bermutu). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kusioner/angket, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone sudah berjalan baik. Pelayanan yang secara berkelanjutan tetap dipertahankan kualitasnya. Kelengkapan sarana dan prasarana di setiap ruang perawatan cukup memadai, pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan alur pelayanan lokasi mudah dicapai. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai peraturan yang ada di Rumah Sakit mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan. Pelayanan rekam medis terhambat, koordinasi dengan dokternya pun kurang. Pemberian pelayanan yang secara berkelanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone perlu terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan demi meningkatkan kesehatan masyarakat di Kabupaten Bone.*

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di Indonesia pada saat ini telah mengalami perubahan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu dan teknologi. Dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) tahun 2003 menyangkut subsistem sumber daya kesehatan, rasio tenaga kesehatan dengan

jumlah penduduk masih sangat rendah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan

ekonomis”. Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.¹ Pelayanan kesehatan adalah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan pencegahan dan peningkatan dengan sasaran masyarakat.

Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan salah satu isu terpenting dalam meningkatkan kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap di suatu rumah sakit. Dengan dibangunnya rumah sakit baru yang lebih megah dengan peralatan yang lebih canggih serta tenaga lebih terampil, rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta yang ada harus meningkatkan kepuasan pasiennya. Selain meningkatkan mutu pelayanan teknis medis, peningkatan mutu pelayanan yang paling mudah dan murah adalah peningkatan mutu pelayanan yang berhubungan dengan emosi pasien. Pelayanan yang dimaksud di sini adalah pelayanan yang ramah, sopan dan santun, gesit, terampil, serta peduli dengan keluhan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif.

¹ Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan

Rumah Sakit Tenriawaru Bone merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Bone sebagai institusi yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru senantiasa berusaha meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini tiap tahunnya terus dilakukan secara berkelanjutan. Jenis pelayanan tersebut meliputi pelayanan administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan keperawatan dan pelayanan rekam medis, pelayanan farmasi, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan kamar operasi, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium, pelayanan keperawatan, pelayanan perinatal resiko tinggi, pengendalian infeksi di Rumah Sakit, keselamatan kerja, kebakaran dan kewaspadaan bencana.

Secara umum memiliki aturan dan prosedur yang telah ditetapkan, namun setiap rumah sakit tidak boleh melalaikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis memilih judul **“Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone”**.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimanakah Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.

3. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari

penelitian ini yang diharapkan dapat tercapai adalah untuk mengetahui Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone.

4. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pengertian Pelayanan

Pasolong (2008), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jika ditinjau secara terminologi.²

Menurut Grinroos dalam Mukarom (2015: 80) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.³

Konsep pelayanan diatas dapat dimaknai bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh pengguna. Karakteristik pelayanan yang bersifat tidak berwujud, tak terpisahkan, bervariasi, dan dapat musnah menunjukkan perbedaan mendasar antara pelayanan dan barang. Oleh karena itu proses penyampaian pelayanan kepada pengguna

memerlukan desain yang berbeda dengan barang.

b. Standar Pelayanan

LAN (2010), mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga Negara. Sebagai bagian penting dalam pelayanan public, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional. Sebagai barometer tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standardisasi dari pelayanan yang diberikan. Standar tersebut adalah ukuran minimal atau standar pelayanan minimal, bahwa penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memenuhi unsur-unsur standar minimal yang ditentukan, jika dimungkinkan untuk bisa memberikan pelayanan secara lebih adalah lebih baik.⁴

c. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵

Dari uraian di atas pelayanan dimaksudkan sebagai pemberian hak

² Harbani Pasolong, 2008, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta hlm. 128

³ C. Gronroos dalam Zaenal Mukarom dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia. Hlm. 80

⁴ Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta, Rajawali Pers. Hlm. 39

⁵ Ibid p.21

dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2008: 128) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁶

d. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Menurut Azwar (2010: 45), Pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai syarat pokok. Syarat pokok yang dimaksud adalah: “a) Tersedia dan berkesinambungan; b) Dapat diterima dan wajar; c) Mudah dicapai; d) Mudah dijangkau; e) Bermutu.”⁷

e. Penyediaan Pelayanan

Menurut Darmawan (2017), Prinsip utama dalam penyediaan pelayanan adalah memilih pelayanan dengan baik dan mengelolanya dengan baik pula. Untuk dapat memberikan layanan kesehatan yang baik, ada beberapa pertimbangan yang disarankan sehingga dapat

dilaksanakan oleh suatu Negara atau pemerintahan sebagai berikut:” 1) Masyarakat sebagai pusat dari layanan kesehatan; 2) Memilih layanan yang paling besar memberikan dampak kesehatan; 3) Pertimbangan pembiayaan dalam memilih layanan; 4) Menetapkan layanan prioritas berdasarkan layanan yang rasional; 5) pengorganisasian dan penyediaan imbalan atas jasa layanan.”⁸

f. Rawat Inap di Rumah Sakit

Menurut *American Hospital Association* dalam Adisasmito (2009: 1) , Rumah Sakit adalah suatu organisasi tenaga medis profesional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.⁹

Rumah sakit adalah suatu tempat yang terorganisasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, baik yang bersifat dasar, spesialis, maupun subspecialistik. Selain itu, rumah sakit juga dapat digunakan sebagai lembaga pendidikan bagi tenaga profesi kesehatan.

Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan, dimana pasien dirawat dan tinggal di rumah sakit untuk jangka waktu yang tidak ditentukan, karena selama pasien dirawat, rumah sakit harus memberikan pelayanan

⁶ Harbani pasolong, loc.Cit.

⁷ Azrul Azwar. Op. cit. p. 45

⁸ Ede Surya Darmawan, 2017, *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan praktik*, Jakarta: Rajawali Pers, Hlm.23-25

⁹ Wiku Adisasmito, 2009, *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*, Jakarta: Rajawali Pers Hlm.1

yang terbaik kepada pasien sehingga penerima layanan merasa dilayani dengan baik.

5. KERANGKA KONSEPTUAL
Menurut Herlambang (2016: 33) Perkembangan Rumah Sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui rawat inap. Selanjutnya, Rumah Sakit karena kemajuan ilmu pengetahuan khususnya teknologi kedokteran, peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit saat ini tidak saja bersifat *kuratif* tetapi juga bersifat pemulihan (*rehabilitative*).¹⁰

Dengan demikian, sasaran pelayanan kesehatan Rumah Sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kegiatan pelayanan berupa rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Dalam hal memberikan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan bermutu. Pelayanan yang diberikan akan sesuai apabila kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih besar daripada harapan mereka.

Untuk dapat disebut sebagai bentuk pelayanan kesehatan, baik

jenis pelayanan kesehatan kedokteran maupun dari jenis pelayanan kesehatan masyarakat harus memiliki syarat pokok. Syarat pokok yang dimaksud yang dijadikan sebagai indikator (Azwar, 2010: 45): a) Tersedia dan Berkesinambungan; b) Dapat diterima dan Wajar; c) Mudah dicapai; d) Mudah dijangkau; e) Bermutu.

6. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang disesuaikan dengan kenyataan yang ada di lapangan karena bersifat dinamis. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah adanya prosedur penelitian yang menghasilkan penelitian data deskriptif berupa kata-kata baik secara tertulis maupun lisan yang tentang masalah yang diteliti di lapangan. Jenis Penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah berusaha mengungkapkan, memaparkan, menganalisa data yang ada, dan uraian dari informan serta perilaku subjek subjek yang diamati. Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini di ruang rawat inap pada rumah sakit umum Tenriawaru Kabupaten Bone yang terletak di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Watampone, Kelurahan Macanang, Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone. Tahap-tahap kegiatan penelitian dilakukan dengan dua tahapan yaitu: tahap persiapan penelitian dan tahap pelaksanaan penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah informasi dan tindakan para informan sebagai data primer dan tulisan atau dokumen

¹⁰ Ibid p.33

yang mendukung pernyataan informan. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Data ini diperlukan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun prosedur pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data yaitu *Data Collection* (Koleksi Data) Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan yang cocok terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan. *Data Reductino* (Reduksi Data), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan fokus penelitian kemudian dicari temanya. Data-data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. *Data Display* (Penyajian Data), setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. *Display* data atau penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan data informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Serta *Conclisions Drawing/verification* (Penerarikan Kesimpulan dan verifikasi),

penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun bila kesimpulan memang telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

7. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan masyarakat yang ditujukan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada sektor kesehatan merupakan salah satu bentuk kegiatan nyata untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan kesehatan adalah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan pencegahan dan peningkatan dengan sasaran masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dalam pasal 1 ayat 1 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan

pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.¹¹

Pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat sangat penting dalam upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.” Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu, keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggungjawab mencanangkan, mengatur, menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Perkembangan Rumah Sakit awalnya hanya memberi pelayanan yang bersertifikat penyembuhan (*kuratif*) terhadap pasien melalui rawat inap. Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit saat ini tidak saja bersifat kuratif atau penyembuhan tetapi juga bersifat pemulihan (*rehabilitative*). Kedua pelayanan tersebut secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone memberikan pelayanan yang berkelanjutan yang dibutuhkan setiap masyarakat. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dipaparkan

sebelumnya, penelitian ini membahas tentang Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone dengan menggunakan teori syarat pokok pelayanan kesehatan yang dijadikan sebagai indikator oleh Azwar yaitu tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, serta bermutu. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

a. Tersedia dan Berkesinambungan

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Rumah sakit sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Manajemen rumah sakit harus berupaya memuaskan pasiennya, dalam hal ini masyarakat dengan berbagai tingkat kebutuhannya.

Pada penelitian ini, terkait pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone yang secara berkelanjutan setiap saat masyarakat membutuhkan diantaranya pelayanan rawat jalan, rawat inap, *intensif care*, pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Pelayanan yang secara berkelanjutan itu setiap saat dibutuhkan oleh masyarakat bergulir tidak ada hentinya. Dalam pemberian pelayanan, masyarakat masih belum memahami aturan-aturan yang ada di rumah sakit jadi, terkadang masyarakat yang harusnya mendapatkan layanan di rumah sakit tetapi tidak sesuai dengan

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit

persyaratan yang diperlukan. Meningkatnya jumlah pasien sehingga ruang tunggu tidak memenuhi standar normal, pelayanan rekam medis terhambat, koordinasi dengan dokternya pun kurang. Pemberian pelayanan yang secara berkelanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone perlu terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Seiring dengan munculnya berbagai kendala kegiatan pelayanan di RSUD Tenriawaru kabupaten Bone, maka salah satu solusinya pihak rumah terus melakukan berbagai pembenahan atau upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien dengan mengembangkan namanya *electronic rekam medic* yang bukan berupa lembaran tetapi pada saat pasien mendaftar sudah teronline langsung ke unit-unit layanan sehingga diharapkan dengan bertambahnya jumlah pasien bisa dikendalikan.

b. Mudah diterima dan wajar

Pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat atau pasien. Apabila masyarakat merasakan pelayanan yang baik, maka lembaga tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone yang dirasakan masyarakat telah memenuhi harapan pasien. Dalam hal pelayanan pasien di rumah sakit sudah bagus, pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit

kepada masyarakat atau pasien sudah diterima baik.

c. Mudah dicapai

Dalam memberikan pelayanan yang baik, tindakan petugas pemberi layanan di rumah sakit memberikan bantuan apabila ada pasien yang membutuhkan. Fasilitas yang ada cukup memadai semua tergantung kondisi seperti ketersediaan obat-obatan terhadap pasien yang telah diresepkan oleh dokter, serta ketersediaan sarana prasana berjalan lancar ke tempat ruang perawatan. Adapun lokasi dan petunjuk khusus yang ada di rumah sakit untuk ke ruangan pelayanan kesehatan yang mencakup lokasi yang mudah di capai oleh masyarakat atau pasien yang ingin melakukan pemeriksaan kesehatan, kersediaan petunjuk khusus yang ada ke setiap ruangan pelayanan untuk kemudahan masyarakat atau pasien. Jikalau masyarakat atau pasien belum paham atau kebingungan dengan informasi tentang rumah sakit tentang alur pelayanan begitu masyarakat tiba harus dijelaskan langsung dijelaskan oleh petugas *receptionist*. Karena ada juga pasien, keluarga pasien belum paham jadi harus dijelaskan secara lisan.

d. Mudah dijangkau

Biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh masyarakat ditentukan dan telah dicantumkan. Untuk dapat menjamin kesinambungan pelayanan, setiap sarana kesehatan harus dapat menetapkan besarnya tarif yang dapat menjamin total pendapatan yang lebih besar dari total pengeluaran. Peraturan Bupati Bone Nomor 7 Tahun 2012 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten

Bone. Tarif pelayanan Kesehatan rawat inap perunit biaya permalamnya/sekali selama pasien dirawat, terdiri dari administrasi, jasa sarana, jasa medik (*visite*), jasa pelayanan, termasuk juga pemeriksaan dokter serta makanan pasien namun didalamnya tidak termasuk tindakan perawat. Dari hasil wawancara mengenai pembiayaan perunit, masyarakat merasa tidak terbebani lagi. Masyarakat yang datang ke Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone menggunakan kartu BPJS yang ditanggung oleh pemerintah.

e. Bermutu

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Mutu dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, wujud, serta ciri-ciri pelayanan kesehatan, dan ataupun terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan kesehatan. Untuk memenuhi mutu pelayanan kesehatan maka dasar yang dipergunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas konsumen terhadap jasa kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Makin sempurna kepuasan, maka makin baik mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang pada satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan. Pelaksanaan kode etik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone sudah berjalan dengan baik kini rumah sakit Tenriawaru Kabupaten Bone sudah paripurna bintang lima.

8. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kabupaten Bone dapat disimpulkan bahwa sudah berjalan baik sudah berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari lima yang dijadikan sebagai indikator pelayanan kesehatan yaitu:

a. Tersedia dan Berkesinambungan,

Pelayanan yang secara berkelanjutan tetap dipertahankan kualitasnya. Kelengkapan sarana prasarana tersedia ke setiap ruang perawatan cukup memadai. Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai peraturan yang ada di Rumah Sakit mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan. Pelayanan rekam medis terhambat, koordinasi dengan dokternya pun kurang. Pemberian pelayanan yang secara berkelanjutan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone perlu terus diupayakan untuk meningkatkan kualitas layanan demi meningkatkan kesehatan masyarakat di Kabupaten Bone.

b. Mudah diterima dan wajar

Masyarakat atau pasien rawat inap telah menerima baik tindakan perawat dalam pemberian pelayanan. Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone yang dirasakan masyarakat telah memenuhi harapan pasien. Dalam hal pelayanan pasien di rumah sakit sudah bagus, pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada masyarakat atau pasien sudah diterima baik

c. Mudah dicapai

Pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan alur pelayanan lokasi mudah dicapai. Adanya petunjuk yang ada ke setiap ruang perawatan masyarakat sudah mengerti alur pelayanan jika dijelaskan dan diarahkan sama petugas.

d. Mudah dijangkau

Biaya pelayanan yang dikeluarkan oleh masyarakat ditentukan dan telah dicantumkan. Untuk dapat menjamin kesinambungan pelayanan, setiap sarana kesehatan harus dapat menetapkan besarnya tarif yang dapat menjamin total pendapatan yang lebih besar dari total pengeluaran. Peraturan Bupati Bone Nomor 7 Tahun 2012 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bone. Tarif pelayanan Kesehatan rawat inap perunit biaya permalamnya/sekali selama pasien dirawat, terdiri dari administrasi, jasa sarana, jasa medik (*visite*), jasa pelayanan, termasuk juga pemeriksaan dokter serta makanan pasien namun didalamnya tidak termasuk tindakan perawat.

e. Bermutu

Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang pada satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan. Pelaksanaan kode etik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Kabupaten Bone sudah berjalan dengan baik kini rumah sakit Tenriawaru Kabupaten Bone sudah paripurna bintang lima.

9. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Adisasmito, Wiku.2009.*Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*.Jakarta: Rajawali Pers

Alamsyah,Dedi.2011.*Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

Azwar, Azrul.2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*.Jakarta: Binarupa Aksara Publisher

Basrowi &

Suwandi.2008.*Memahami Penelitian Kualitatif*.Jakarta: Rineka Cipta

Darmawan, Ede Surya.2017.*Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori dan Praktik*.Jakrta: Rajawali Pers

Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Hayat.2017.*Manajemen Pelayanan*

Publik.Jakarta: PT. Rajawali Pers

Herlambang,Susatyo.2016.*Manajem
en Pelayanan Kesehatan
Rumah Sakit*.Yogyakarta:
Gosyen Publishing

Indrawijaya, Adam
Ibrahim.2010.*Teori,
Perilaku, dan Budaya
Organisasi*.Bandung: PT.
Refika Aditama

Mukarrom, Zaenal dkk. 2015.
*Manajemen Pelayanan
Publik*. Bandung: CV Pustaka
Setia.

Mulyadi, Deddy
dkk.2016.*Administrasi
Publik untuk Pelayanan
Publik*.Bandung: Alfabeta

Pasolong, Harbani.2008.*Teori
Administrasi Publik*.Bandung:

Alfabeta

Profil BLUD RSUD Tenriwaru

Kabupaten Bone. Watampone.2014

Satori, Djam'an.2014. *Metodologi
Penelitian Kualitatif*. Bandung:

Alfabeta

Sugiyono.2016.*Metode Penelitian
Administrasi*.Bandung.Alfa
beta

_____2017. *Metode Penelitian
Kualitatif & Kuantitatif R&D*.
Bandung: Alfabeta

Skripsi dan Jurnal

Kurniati, 2013, *Kepuasan Pasien
Rawat Inap Lontara Kelas
Iii Terhadap Pelayanan
Kesehatan di Rumah Sakit
Wahidin Sudirohusodo
Makassar*, Skripsi,
Makassar: Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin.

Semiaji Santoso, 2012, *Analisis
Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat
Inap Kelas Iii Pada Rs.
Roemani Muhammadiyah
Semarang*, Skripsi,
Semarang: Fakultas
Ekonomi Universitas
Diponegoro

Peraturan Perundang-Undangan

Undang - Undang Republik
Indonesia Nomor 44 Tahun
2009 tentang Rumah Sakit

Undang - Undang Republik
Indonesia Nomor 36 Tahun
2009 tentang Kesehatan

Sumber Lainnya

[https://www.scribd.com/document/3
21718913/Pengertian-Rawat-Inap](https://www.scribd.com/document/321718913/Pengertian-Rawat-Inap)
di akses 13.00 WITA 28
Januari 2018

Beritakotamakassar.com, 09 mei
2015. RSUD Tenriwaru
tak layak jadi rujukan
regional.

